
Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia" București

Exemplar unic

Nr. înregistrare: 45846/28.12.2022

**APROBAT,
Manager
Dr. Andrian ȚÎBÎRNĂ**

REGULAMENT PRIVIND ORGANIZAREA AUDIENȚELOR

în

Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia” București

Ediția I, Revizia 0

- în vigoare de la 09.01.2023

**Prezentul document conține date și informații care reglementează activitatea
Spitalului Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia” București.
Este interzisă orice formă de reproducere, utilizare parțială sau totală ori transmitere a
acestui document unor terți - persoane neautorizate, fără acordul scris al conducerii spitalului.**

CUPRINS

I.	DISPOZIȚII GENERALE.....	2
II.	ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE AUDIENȚĂ.....	2
II.1	Depunerea cererilor de audiență.....	2
II.2	Examinarea cererilor de audiență.....	4
II.3	Desfășurarea audienței.....	5
III.	DISPOZIȚII FINALE.....	6

Anexa 1 Cerere de primire în audiență

Anexa 2 Registru de audiențe

Anexa 3 Fișă de audiență

Anexa 4 Lista de difuzare a Regulamentului privind organizarea audiențelor

Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Alexandru Obregia” București

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament privind organizarea audiențelor (denumit în continuare „Regulament”) este un document cu aplicabilitate internă, aprobat de conducerea spitalului, elaborat în scopul implementării prevederilor art.5 alin.(1) lit.b) din Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, ale HG nr. 1269/2021 privind aprobarea *Strategiei naționale anticorupție 2021-2025* și a documentelor aferente acestora.

2. Prezentul document reglementează organizarea și desfășurarea activității de audiență în cadrul Spitalului Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia” București (SCPO).

3. În cadrul SCPO, activitatea de audiență se realizează în condiții nediscriminatorii, cu respectarea confidențialității datelor cu caracter personal și a dreptului de acces al persoanelor la informațiile publice.

4. Dispozițiile prezentului Regulament sunt aplicabile atât angajaților SCPO cât și persoanelor care nu au calitate de angajați: pacienți, aparținători, terțe persoane.

II. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE AUDIENȚĂ

Activitatea de organizare a audiențelor în cadrul SCPO cuprinde următoarele etape:

- 1) Depunerea cererilor de audiență
- 2) Examinarea cererilor de audiență
- 3) Desfășurarea audienței

II.1. Depunerea cererilor de audiență

(1) Cererile de primire în audiență se depun și recepționează prin următoarele mijloace de comunicare:

a) la sediul unității medicale: Șoseaua Berceni nr. 10, la Registratură/Compartiment Relații cu Publicul

b) prin fax: +4021 334 71 64,

c) prin intermediul poștei electronice: secretariat@spital-obregia.ro

d) corespondență poștală: Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia”, Șoseaua Berceni nr. 10, sector 4, București, cod poștal 041914

(2) Cererile de audiență se depun în formă scrisă, conform formularului prevăzut în Anexa nr. 1 la prezentul Regulament. Formularul este disponibil pe site-ul unității www.spital-obregia.ro, la secțiunea „Contact”, precum și la secretariatul și registratura unității medicale. Nu vor fi înregistrate cererile de audiență realizate telefonic.

Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Alexandru Obregia” București

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament privind organizarea audiențelor (denumit în continuare „Regulament”) este un document cu aplicabilitate internă, aprobat de conducerea spitalului, elaborat în scopul implementării prevederilor art.5 alin.(1) lit.b) din Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, ale HG nr. 1269/2021 privind aprobarea *Strategiei naționale anticorupție 2021-2025* și a documentelor aferente acestora.

2. Prezentul document reglementează organizarea și desfășurarea activității de audiență în cadrul Spitalului Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia” București (SCPO).

3. În cadrul SCPO, activitatea de audiență se realizează în condiții nediscriminatorii, cu respectarea confidențialității datelor cu caracter personal și a dreptului de acces al persoanelor la informațiile publice.

4. Dispozițiile prezentului Regulament sunt aplicabile atât angajaților SCPO cât și persoanelor care nu au calitate de angajați: pacienți, aparținători, terțe persoane.

II. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE AUDIENȚĂ

Activitatea de organizare a audiențelor în cadrul SCPO cuprinde următoarele etape:

- 1) Depunerea cererilor de audiență
- 2) Examinarea cererilor de audiență
- 3) Desfășurarea audienței

II.1. Depunerea cererilor de audiență

(1) În cadrul SCPO, recepționarea cererilor de audiență se poate efectua prin următoarele mijloace de comunicare:

- a) la sediul unității medicale: Șoseaua Berceni nr. 10, la Registratură/Compartiment Relații cu Publicul
- b) prin fax: +4021 334 71 64,
- c) prin intermediul poștei electronice: secretariat@spital-obregia.ro
- d) Corespondență poștală: Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia”, Șoseaua Berceni nr. 10, sector 4, București, cod poștal 041914
- e) Formular de contact de pe site-ul instituției www.spital-obregia.ro, secțiunea „Contact”.

(2) Cererile de audiență se depun în formă scrisă, conform formularului prevăzut în Anexa nr. 1 la prezentul Regulament. Formularul este disponibil pe site-ul unității, la secțiunea „Contact”, precum și la secretariatul și registratura unității medicale. Nu vor fi înregistrate cererile de audiență realizate telefonic.

Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia" București

(3) **Programul de audiență** în SCPO este:

- Manager Dr. Andrian ȚÎBÎRNĂ: în fiecare zi de **miercuri**, în intervalul orar **12.00-14.00**.
- Director Medical Dr. Eduard MOȚOESCU: în fiecare zi de **marți**, în intervalul orar **12.00-14.00**
- Director Financiar Contabil Ec. Mihai-Iancu BUȚURCĂ: în fiecare zi de **luni**, în intervalul orar **10.00-12.00**
- Director de Îngrijiri As. med. pr. lic. Corina GAGIU: în fiecare zi de **joi**, în intervalul orar **12.00-14.00**

(4) Recepționarea și înregistrarea cererilor de audiență

a) Înregistrarea cererilor de audiență în sistemul de gestiune a documentelor se realizează în cadrul programului de lucru al compartimentului Registratură.

b) În cazul situațiilor excepționale (carantină, stare de urgență - inclusiv de sănătate publică, etc), modul de recepționare a cererilor de audiență poate fi ajustat corespunzător programului special de activitate al spitalului sau al unor compartimente din cadrul instituției.

(5) În cazul în care, din motive obiective, inclusiv în situații de dizabilitate, solicitantul de audiență este în imposibilitatea de a completa cererea de audiență, aceasta va fi completată de reprezentantul legal sau convențional al solicitantului de audiență, cu menționarea acestei împrejurări în cerere.

(6) Cererea de audiență se completează integral, lizibil și va fi însoțită de documentele apreciate ca relevante solicitării/despre care se fac referiri în conținutul cererii, după caz.

(7) Comunicarea înregistrării cererii de audiență

a) Dacă depunerea cererii de către solicitant (personal sau prin reprezentant legal/convențional) s-a realizat la sediul spitalului, responsabilul cu înregistrarea documentului comunică solicitantului o copie a cererii, cu numărul de înregistrare alocat acesteia, solicitantul de audiență confirmând prin semnătură (pe exemplarul original, depus la spital) primirea unei copii înregistrate.

b) În cazul cererilor de audiență comunicate prin corespondență poștală, electronică sau fax, solicitantul este informat despre datele de înregistrare ale cererii sale prin mijloacele de comunicare indicate de solicitant în formularul cererii.

c) După înregistrarea cererii de audiență, personalul Compartimentului Relații cu Publicul/Secretariat, are următoarele responsabilități:

i. comunică solicitantului numărul de înregistrare a cererii, în termen de maximum 3 (trei) zile lucrătoare de la data primirii cererii

ii. transmite managerului, în ziua depunerii cererii sau în maximum 1 (una) zi lucrătoare, cererea de audiență înregistrată, împreună cu actele atașate de solicitant.

Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia" București

II.2 Examinarea cererilor de audiență

(1) După examinarea/analiza cererii și a documentelor anexate acesteia, managerul indică, prin rezoluția înscrisă pe cerere:

- a) caracterul de urgență / regimul prioritar de soluționare a cererii, dacă este cazul
- b) primirea personală a solicitantului în audiență, cu stabilirea datei, orei și locului audienței

c) repartizarea cererii unei alte persoane din cadrul instituției, cu competență în soluționarea cererii de audiență, prin raportare la obiectul și natura solicitării formulate prin cererea de audiență

- d) respingerea cererii de audiență.

(2) Respingerea cererii de audiență este realizată atunci când solicitarea:

- a) nu are specificat în mod clar și neechivoc motivul solicitării audienței
- b) menționează solicitări vizând „probleme personale”
- c) este anonimă
- d) nu cuprinde datele de identificare și/sau de contact ale solicitantului
- e) este repetată cu privire la același subiect, deja analizat și soluționat.

(3) Motivele respingerii cererii de audiență vor fi menționate în rezoluția audienței și vor fi comunicate solicitantului de către personalul Compartimentului Relații cu Publicul/Secretariat în termen de maximum 3 (trei) zile lucrătoare de la data rezoluției managerului.

(4) Solicitățile de audiență vizând subiecte care nu sunt de competență SCPO vor fi redirecționate către instituțiile sau autoritățile competente, în termen de cel mult 5 (cinci) zile de la înregistrare, urmând ca solicitantul audienței să fie înștiințat despre aceasta.

(5) După primirea cererilor de audiență cu rezoluția managerului, personalul Compartimentului Relații cu Publicul/ Secretariat, are următoarele responsabilități:

a) înregistrează în *Registrul de evidență a cererilor de audiență* (conform modelului din *Anexa 2*) cererile care, potrivit rezoluției Managerului SCPO, sunt programate în vederea soluționării,

b) informează – în termen de maximum 3 (trei) zile lucrătoare - solicitantii/solicitantul cu privire la:

- i. data, ora și locul audienței
- ii. respingerea solicitării de audiență (cu precizarea motivului/motivelor respingerii)
- iii. repartizarea cererii unei alte persoane din cadrul instituției, cu competență în soluționarea cererii de audiență

c) anexează la materialele de examinare a cererii de audiență dovada de informare a solicitantului cu privire la rezoluția managerului

- d) clasează cererile respinse.

(6) Orice comunicare a spitalului cu solicitantul de audiență este realizată prin intermediul mijloacelor de comunicare indicate de acesta în cerere.

Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia" București

II.3 Desfășurarea audienței

(1) Audiența are loc în data, ora și locul stabilit conform prezentului Regulament.

a) timpul alocat unei audiențe nu poate fi mai mic de 5 minute și nici mai mare de 20 minute;

b) nerespectarea programării are drept consecință anularea acesteia; reprogramarea audienței este realizată prin parcurgerea procedurii descrisă în prezentul Regulament;

c) în cazul în care reprezentantul spitalului desemnat pentru primirea audienței, din motive obiective, nu poate fi prezent la data, ora și locul stabilit, reprogramarea audienței se realizează cu stabilirea unei date de comun acord cu solicitantul, fără a fi reluată procedura de înscriere în audiență.

(2) a) Obiectul și sinteza audienței se consemnează în *Fișa de audiență*, corespunzător modelului din *Anexa nr. 3* din Regulament.

b) *Fișa de audiență* se completează de către manager sau conducătorul compartimentului căruia i-a fost repartizată spre soluționată cererea de audiență.

c) La indicația managerului, în cadrul audienței poate asista și responsabilul cu gestionarea activității de soluționarea audiențelor, *Fișa de audiență* urmând a fi completată de acesta.

(3) Persoanele cu dizabilități, din grupurile vulnerabile sau minorități, pot fi asistate în timpul audienței, la solicitarea acestora, de către un reprezentant convențional și/sau interpret, după caz.

(4) Materialele (înscrieri, suport electronic etc.) prezentate de către solicitant în timpul audienței, altele decât cele atașate cererii de audiență și apreciate de către manager sau persoana delegată a soluționa cererea, ca fiind relevante în raport cu obiectul audienței, se vor indica în *Fișa de audiență*, urmând a fi anexate la materialele de organizare a audienței.

(5) La finalizarea audienței, concluziile Managerului sau ale conducătorul compartimentului căruia i-a fost repartizată spre soluționare cererea de audiență sunt indicate în *Fișa de audiență*.

(6) În raport cu obiectul audienței și concluziile rezultate, Managerul dispune cu privire la măsurile necesar a fi întreprinse.

a) rezultatul privind examinarea cererii de audiență este menționat în *Registrul de evidență a cererilor de audiență* și se transmite în scris solicitantului, pe căile de comunicare precizate de acesta.

b) în situația în care aspectele ce fac obiectul cererii de audiență nu pot fi soluționate la nivelul compartimentului căruia i-a fost repartizată inițial spre soluționare cererea, pot face obiectul unei noi solicitări scrise de audiență, cu anexarea obligatorie a răspunsului deja primit.

(7) Persoanele ale căror solicitări au fost soluționate urmare audienței acordate nu mai pot beneficia de o altă audiență având același obiect.

(8) Programarea audienței trebuie să fie realizată în termen de maximum 30 (treizeci) de zile de la data înregistrării cererii la nivelul spitalului.

Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Alexandru Obregia” București

III. DISPOZIȚII FINALE

(1) După aprobarea Regulamentului, personalul Compartimentului relații cu Publicul/Registratură transmite prezentul document prin poșta electronică, persoanelor nominalizate la cap. II.1. alin (3), care au obligația de a-și asuma luarea la cunoștință a regulamentului, prin semnarea în tabelul din Anexa 4 la document.

(2) Atribuțiile și responsabilitățile persoanelor nominalizate în Anexa 4, prevăzute în prezentul Regulament, reprezintă anexă la fișa individuală de post.

(3) Regulamentul privind organizarea audiențelor, ediția I, revizia 0 se actualizează obligatoriu la modificările legislative apărute în domeniu și ori de câte ori intervin modificări interne în procesul privind organizarea audiențelor.

(4) Prezentul Regulament completează corespunzător Regulamentul de Organizare și Funcționare și Regulamentul Intern al Spitalului Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia” București.

Avizat,
Compartiment Juridic
Av. Raluca PETRESCU

Elaborat,
Șef Serviciul M.C.S.S.
Liliana-Carmen DIAȚONU

Compartiment Relații cu Publicul
Mirela-Corina AFTENE

Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia" București
În sprijinul celor afirmate depun, în copie, următoarele documente:

Mijloacele de comunicare prin intermediul cărora doresc să fiu informat cu privire la aprobarea / rezoluția solicitării mele sunt:

fax:

email.....

Subsemnatul **reprezentant legal/convențional**.....

identificat cu BI / CI Seria.....Nr., eliberat/ă de

.....la data de, am depus prezenta

cerere în numele, din următoarele motive:

.....

În conformitate cu prevederile Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) nr. 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările ulterioare, prin prezenta îmi declar consimțământul cu privire la utilizarea, prelucrarea și stocarea datelor mele personale furnizate pe această cale și prin intermediul documentației depuse potrivit prevederilor legale și declar că am cunoștință de drepturile care îmi sunt conferite de aceste prevederi legale.

Data

Semnătura

REZOLUȚIE MANAGER

SE APROBĂ	NU SE APROBĂ
Persoana desemnată	Motivele respingerii:
Data audienței	
Ora audienței	
Locul audienței	
Semnătură	Semnătură

Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia" București
Anexa 2 la Regulamentul nr. 45846/28.12.2022

Nr. înregistrare.....

REGISTRU DE AUDIENȚE

Nr. crt.	Nr. și data de înregistrare a cererii de audiență	Nume și prenume solicitant	Date contact	Obiectul audienței	Numele, prenumele și funcția persoanei care va soluționa cererea	Data, ora și locul audienței	Rezoluție	Observații

Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia" București**Anexa 3 la Regulamentul nr. 45846/28.12.2022****FIȘĂ DE AUDIENȚĂ**

Nr. / data

Audiența privește problematica expusă în cererea de înscriere în audiență a d-nei/ d-lui.....,
înregistrată în Registrul de audiențe al SCPO cu nr...../.....**Obiectul audienței:**.....
.....
.....
.....**Rezoluția:**.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....**Numele, prenumele și funcția persoanei care a formulat rezoluția**.....
.....

Întocmit,

.....

Semnătura**Semnătura**